



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

APENDICE IX
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS DAS UNIDADES VAPT VUPT



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

SUMÁRIO

1ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - SLA..... 3

Índice de Tabelas



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

1 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - SLA

Os indicadores de desempenho e qualidade a serem implantados para as **Unidades VAPT VUPT** terão como referência os principais elementos da qualidade que serão exigidos da Concessionária ao longo do período de execução do **CONTRATO DE CONCESSÃO**.

Os **Acordos de Níveis de Serviços (SLAs)** são especificados para a qualidade do atendimento ao cidadão, a gestão de infraestrutura, abarcando os itens de manutenção da estrutura física dos imóveis, dos mobiliários e utensílios, além da gestão de TIC, envolvendo ativos de rede, hardware e software.

O estabelecimento de SLAs objetiva determinar responsabilidades claras para a Concessionária no âmbito da gestão das **Unidades VAPT VUPT** e permitir o acompanhamento do seu desempenho pelo **PODER CONCEDENTE**, de forma a assegurar que os níveis de serviços definidos sejam continuamente mantidos e aprimorados.

A seguir serão detalhados o Acordo de Nível dos Serviços que deverão ser atendidos pela Concessionária na gestão da qualidade da infraestrutura física e de TIC para as **Unidades VAPT VUPT**, de forma a garantir a *performance* dos indicadores estabelecidos, conforme especificado no **Anexo - Indicadores de Desempenho das Unidades VAPT VUPT**.

Tabela 1 - Acordo de Nível de Serviços

1 SERVIÇO	2 SLA UNIDADES VAPT VUPT DE GRANDE E MÉDIO PORTE	3 SLA UNIDADES VAPT VUPT DE PEQUENO E MICRO PORTE
INFRAESTRUTURA		
MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS, ELÉTRICAS E HIDROSSANITÁRIAS		
Pintura danificada	5 dias	5 dias
Substituição de placas de forro danificadas	5 dias	5 dias
Substituição de vidros específicos	25 dias	25 dias
Substituição de vidros comuns	48 horas	48 horas
Reparos no sistema elétrico	24 horas	24 horas



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

1 SERVIÇO	2 SLA UNIDADES VAPT VUPT DE GRANDE E MÉDIO PORTE	3 SLA UNIDADES VAPT VUPT DE PEQUENO E MICRO PORTE
Substituição de tomadas e disjuntores	6 horas	2 dias
Substituição de pias e vasos sanitários danificados	5 dias	5 dias
Desentupimentos e vazamentos hidrossanitários	6 horas	24 horas
Substituição de pisos quebrados (internos e externos)	5 dias	5 dias
Substituição de revestimentos quebrados	5 dias	5 dias
Substituição de torneiras, válvulas e equipamentos hidráulicos	24 horas	24 horas
MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE ILUMINAÇÃO, ACÚSTICA E CLIMATIZAÇÃO		
Substituição de Lâmpadas	12 horas	24 horas
Reparo no sistema de iluminação	24 horas	48 horas
Reparo no sistema de som	24 horas	48 horas
Reparo no sistema de ar condicionado	12 horas	48 horas
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE MOBILIÁRIOS		
Manutenção de itens de mobiliários	48 horas	5 dias
Reparo físico ou troca de peças	48 horas	5 dias
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO VISUAL		
Substituição de placas de sinalização interna ou externa	5 dias	5 dias
Reparo em placas ou peças de sinalização	5 dias	5 dias
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E ELETRÔNICOS		
Substituição de eletrodomésticos utilizados na copa ou refeitório	48 horas	72 horas



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

1	SERVIÇO	2	SLA UNIDADES VAPT VUPT DE GRANDE E MÉDIO PORTE	3	SLA UNIDADES VAPT VUPT DE PEQUENO E MICRO PORTE
	Substituição de eletrônicos (telas de LCD, rádios, relógios)		48 horas		72 horas
	Substituição de aparelhos de som, caixas acústicas, microfones, telão etc.)		24 horas		-
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA					
	Substituição de microcomputador por outro, incluindo backup, migração de perfil, migração de e-mails		2 horas		12 horas
	Reparo em microcomputador		30 minutos		24 horas
	Instalação/substituição de Impressora		30 minutos		24 horas
	Instalação/substituição de monitor		30 minutos		24 horas
	Instalação/substituição de outros hardwares (scanner, outros)		30 minutos		24 horas
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO					
ATIVOS DE REDE					
	Switch Core		12 horas		24 horas
	Switch Workgroup		6 horas		24 horas
MANUTENÇÃO DE TELEFONIA, RÁDIO COMUNICAÇÃO E EQUIPAMENTOS DE CFTV					
	PABX		12 horas		48 horas
	Ramal telefônico		1 hora		12 horas
	Aparelho telefônico		30 minutos		12 horas
	Substituição de <i>headset</i>		20 minutos		12 horas
	Rádio de Comunicação		30 minutos		12 horas
	Câmaras de Vigilância		4 horas		12 horas